



Módulo: _____ Fecha: _____

Apellidos: _____

Nombre: _____ NOTA:

RESPONDE A LAS SIGUIENTES CUESTIONES:

1. **(0,5 PUNTO)** Explica qué es la retroalimentación.
2. **(1 PUNTO)** Enumera las reglas básicas para atender las llamadas telefónicas.
3. **(0,5 PUNTOS)** Define el concepto "Habilidades sociales"
4. **(1 PUNTO)** En la escucha activa debemos "saber escuchar", ¿qué es "saber escuchar"?
5. **(0,5 PUNTOS)** Define el término "asertividad".
6. **(1 PUNTO)** Imagina que has conseguido un nuevo empleo y quieres conocer a tus nuevos compañeros de trabajo. ¿Cómo reaccionarías de forma asertiva?
7. **(1,5 PUNTOS)** Enuncia las técnicas de asertividad. Elige dos técnicas de asertividad y explica cómo funcionan y pon un ejemplo.
8. **(1 PUNTO)** Enumera cuatro roles e indica sus características.
9. **(1,5 PUNTOS)** Lee el siguiente supuesto:
"Los trabajadores de MOVIFONE, S.L. no están de acuerdo con los salarios que reciben a cambio de su trabajo; por este motivo, el pasado día 4 de febrero mantuvieron una reunión con el gerente pero no llegaron a un acuerdo.
El gerente indica que la crisis le impide subirles el sueldo y los empleados alegan que llevan cinco años si revisar su sueldo.
Al salir de la reunión, los empleados deciden hacer huelga como medida de presión."
Hay que buscar una medida de solución pacífica, indica cuáles conoces y cómo funcionan.
10. **(1,5 PUNTOS)** Trabajas en la empresa MOVIFONE, S.L., tu trabajo consiste en atender la recepción y el teléfono y mantener el archivo de la empresa. Eres auxiliar de gestión administrativa.
Se produce una llamada, pero estás pendiente de unos documentos que estás archivando y de comprobar el correo electrónico. Atiendes el teléfono muy educadamente y por supuesto, con una sonrisa.
El cliente que hay al otro lado te cuenta su problema muy deprisa y tú le dices sí a todo pero realmente no estás entendiendo nada. El cliente te indica que le des el recado a la persona correspondiente y cuelgas.
Cuando acabas de ordenar los documentos y recibes el correo electrónico que esperabas, recuerdas la llamada pero no recuerdas para quién era el recado, ni los datos del cliente ni cuál era el problema. Obviamente, no tienes a quién recurrir.
¿Qué errores has cometido en la escucha activa? ¿Qué habilidades has demostrado?

<p>Nota: Cuida la ortografía, la caligrafía, los márgenes, la redacción y los signos de puntuación.</p>
--